

**PELAKSANAAN PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM
PERJANJIAN ASURANSI SEJAHTERA MAPAN AXA
MANDIRI CABANG KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana

Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancing Kuning



Disusun Oleh :

NAMA : KARINA NEVANI

NPM : 2074201024

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
TAHUN 2024**

LEMBAR PANTUN ATAU SAIR MELAYU

Gadis Melayu menanak nasi.

Nasi ditanak siap dihidangkan.

Selesai sudah penulisan skripsi.

Terimakasih dosen pembimbing atas arahan yg diberikan

Gadis Melayu ajar mengaji.

Murid di ajar syair Al Qur'an.

Terimakasih kepada tim penguji.

*Dengan bismillah perkenalkan kami untuk
paparan*

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING



TANDA PERSETUJUAN

NAMA : KARINA NEVANI
NPM : 2074201024
JUDUL SKRIPSI : PELAKSANAAN PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK
DALAM PERJANJIAN ASURANSI SEJAHTERA
MAPAN ASURANSI MANDIRI CABANG KOTA
PEKANBARU

DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN SKRIPSI

Dosen Pembimbing I.

Dr. Suhendro. S.H., M.Hum

Dosen Pembimbing II

Devie Rachmat. A. H.R., S.H., M.Kn



Dr. Fahmi. S.H., M.H



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023

Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955

Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id

PEKANBARU

DITERIMA OLEH TIM UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LANCANG KUNING UNTUK
DIUJI DAN DIPERTAHANKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM

NAMA : KARINA NEVANI
NPM : 2074201024
FAKULTAS/PROG. STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM
JUDUL SKRIPSI : PELAKSANAAN PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK
DALAM PERJANJIAN ASURANSI SEJAHTERA
MAPAN AXA MANDIRI CABANG KOTA
PEKANBARU.
TANGGAL LULUS : 19 JUNI 2024

PANITIA

KETUA

Dr. SUHENDRO, S.H., M.Hum.

SEKRETARIS

DEVIE RACHMAT ALI HASAN RIFAIE, S.H., M.Kn.

ANGGOTA

ANDREW SHANDY UTAMA, S.H., M.H.



UNIVERSITAS LANCANG KUNING FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023

Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955

Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id

PEKANBARU

Perihal : Cara Penilaian

N A M A : KARINA NEVANI
N P M : 2074201024
FAK/PROG.STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM

NO	ANGKA PRESTASI KOMPONEN 10 S/D 100	BOBOT
1		5
2		5
3		5
4		4
5		3
Jumlah		22

■ Nilai Prestasi Kumulatif Akhir Sbb :

$$(N1 \times 5) + (N2 \times 5) + (N4 \times 4) + (N5 \times 3)$$

22

Nilai Prestasi Akhir Adalah Sbb :

- 80 – 100 : A
- 70 – 79,99 : B
- 60 – 69,99 : C
- 50 – 59,99 : D

HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Karina Nevani
NIM : 2074201024
Program Studi : Ilmu Hukum (S1)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini berjudul "PELAKSANAAN PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM PERJANJIAN ASURANSI SEJAHTERA MAPAN AXA MANDIRI CABANG KOTA PEKANBARU" adalah benar karya asli saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Adapun pemikiran- pemikiran dan pandangan-pandangan akademis yang bersamaan dengan tulisan ini, sepanjang sumber dan atau penyebutannya jelas, lebih merupakan data dan atau fakta pendukung atas Skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi saya adalah hasil plagiat atau hasil karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi akademis atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Pekanbaru, 31 Mei 2024



Karina Nevani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya yang melimpah dan membawa kita dari alam kegelapan hingga alam terang benderang. Shalawat beriring salam kita hadiahkan kepada Rasulullah SAW yang senantiasa menjadi inspirasi dan teladan bagi umatnya. Tak terlepas dari itu semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat dengan waktunya dengan judul **“PELAKSANAAN PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM PERJANJIAN ASURANSI SEJAHTERA MAPAN AXA MANDIRI CABANG KOTA PEKANBARU”**, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.

Penulis menyadari banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada

1. Bapak Prof. Dr. Junaidi, S.S. M.Hum selaku Rektor Universitas Lancang Kuning
2. Bapak Dr. Zamzami, S.Kom., M.Kom selaku Wakil Rektor I Universitas Lancang Kuning
3. Bapak Dr. Jeni Wardi, S.E., M.Ak selaku Wakil Rektor II Universitas Lancang Kuning
4. Bapak Dr. Hardi, S.E., M.M selaku Wakil Rektor III Universitas Lancang Kuning

5. Bapak Dr. Fahmi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning
6. Bapak Muhammad Azani, S.Thi., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning
7. Ibu Yetti, S.H., M.Hum., Ph.D selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning
8. Bapak Irfansyah, S.Pi., S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning
9. Bapak Dr. Suhendro, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Bapak Devie Rachmat A.H.R., S.H., M.Kn selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Para Bapak/Ibu Dosen yang telah mengajari dan membekali penulis dengan berbagai pelajaran dan ilmu bermanfaat yang penulis dapatkan di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning
12. Kepada seluruh Staff Administrasi Fakultas Hukum yang telah memberikan Informasi dan Pelayanan yang baik kepada seluruh mahasiswa terkhusus penulis dari saat awal hingga akhir perkuliahan
13. Kepada Kedua Orang Tua saya tercinta, Ayahanda sebagai cinta pertama saya dan Ibunda pintu surga saya, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih telah memberi Doa, Dukungan, Motivasi dan

Kasih sayang yang teramat besar kepada penulis sehingga penulis merasa terdukung atas semua pilihan dan keputusan penulis untuk dapat sampai kepada hari menyelesaikan skripsi ini

14. Kepada Adik dan Keluarga besar saya yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis dari awal penulisan hingga akhir penulisan skripsi ini

15. Kepada Gusti, Alvi, dan Nofi yang telah menjadi teman perjuangan yang selalu bersama penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi dan tetap kebersamai penulis hingga akhir

16. Last but not least, I wanna thank me, for believing on me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all time.

Terimakasih penulis haturkan pada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penulisan skripsi. Oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik dari para pembaca untuk dapat membangun kekurangan dari skripsi ini.

Demikian penulis berharap semoga skripsi ini akan membantu dan menyumbangkan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PANTUN ATAU SAIR MELAYU	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN NILAI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kegunaan Penelitian.....	5
D. Kerangka Teori.....	6
E. Metode Penelitian.....	13

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	17
1. Letak Geografisnya	17
2. Kependudukan.....	18

3. Agama.....	20
4. Perekonomian.....	21
5. Pendidikan	22
6. Adat Istiadat.....	22
B. Gambaran Umum AXA Mandiri	22
1. Sejarah Singkat PT. AXA Mandiri <i>Financial Service</i>	23
2. Visi, Misi, Nilai Dan Logo Perusahaan.....	23
3. Logo.....	26
4. Strategi Perusahaan	28
5. Produk PT. AXA Mandiri Financial Services.....	29
6. Identitas Perusahaan	30

BAB III TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN ASURANSI

A. Pengertian Perusahaan Asuransi.....	36
B. Pengertian Asas Itikad Baik	46
C. Pengertian Perjanjian.....	48

BAB IV PEMBAHASAN

A. Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Asuransi Sejahtera Mapan AXA Mandiri.....	51
B. Hambatan Dalam Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Asuransi Sejahtera Mapan AXA Mandiri.....	61
C. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Asuransi Sejahtera Mapan AXA Mandiri	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

,

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Populasi dan Sampel Peneliti.....	14
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Logo AXA Mandiri	28
------------------------------------	----

ABSTRAK

Permasalahan yang di teliti adalah bagaimanakah penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru. Bagaimana hambatan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru. Tujuan untuk menjelaskan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru. Untuk menjelaskan hambatan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru. Untuk menjelaskan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan sesuai dengan jenis penelitian yaitu penelitian hukum sosiologis. Hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru belum terlaksana dikarenakan adanya itikad baik dari Faktor internal yaitu petugas Finance Advisor Axa yang tidak menyampaikan secara jujur tentang resiko penutupan Polis asuransi sebelum jangka waktu yang disepakati dan faktor eksternal dari nasabah dalam mengklaim asuransinya memberikan keterangan yang tidak jujur untuk mendapatkan keuntungan. Hambatan dari faktor internal muncul dari adanya pencapaian target yang wajib bagi setiap Finance Advisor sehingga dengan itikad buruk mengelabui nasabah agar mau membuat atau masuk dalam asuransi, sedangkan faktor eksternal dari nasabah yaitu kurangnya minat membaca polis asuransi sehingga minim pemahaman terkait resiko penutupan polis sebelum waktu yang disepakati. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan secara internal yaitu dengan memberikan sanksi bagi Finance Advisor yang beritikad buruk terhadap nasabah sedangkan dari faktor eksternal yaitu dengan memberikan keterangan yang jujur saat klaim asuransi serta membaca polis secara keseluruhan .

Kata Kunci : Perjanjian Asuransi, Nasabah, AXA Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini usaha perasuransian berkembang sangat pesat, salah satunya yang terjadi di Indonesia. Saat menjalani kehidupan, manusia dihadapkan dengan suatu keputusan yang dipenuhi dengan risiko. Risiko merupakan kemungkinan kerugian yang akan dialami oleh seseorang yang diakibatkan oleh bahaya

Manusia tidak mengetahui kapan persis kerugian akan menimpa dirinya, beberapa orang sangat peduli dan menyadari apabila risiko tersebut benar-benar terjadi sudah pasti akan menimbulkan kerugian baik terhadap tubuh ataupun hartanya. Oleh karena itu, orang tersebut perlu mendapatkan perlindungan dari pihak lain yang bersedia menanggung kerugian akibat risiko yang akan diderita suatu hari, kegiatan inilah yang disebut asuransi.¹

Berdasarkan Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seseorang Penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan suatu penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu. Suatu perjanjian asuransi dapat terlaksana bila di dalam perjanjian tersebut terdapat suatu objek yang dijadikan bahan untuk terjadinya suatu hubungan hukum. Objek hukum yaitu segala sesuatu

¹ A. Junaedy Ganie, Hukum Asuransi Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 56

yang berguna bagi subjek hukum dan menjadi sasaran atau objek dari hubungan hukum karena dapat dikuasai. Objek hukum, umumnya berupa benda (*zaak*) yang dalam hukum dibedakan atas; benda bergerak dan benda tak bergerak, benda berwujud dan tak berwujud.²

Saat ini asuransi tidak lagi dipandang sebagai sesuatu hal yang asing bagi masyarakat. Asuransi mempunyai kedudukan penting bahkan telah menjadi bagian dari masyarakat, mengingat selain berfungsi sebagai lembaga jaminan dan perlindungan, asuransi juga dipandang mampu melancarkan aktifitas didalam dunia perdagangan. Secara Yuridis perdagangan asuransi di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian. Berdasarkan Pasal 1 angka (1) Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang UU Usaha Perasuransian atau pertanggungan diartikan sebagai perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita oleh tertanggung.³

Sebagai jenis perjanjian, asuransi termasuk kedalam jenis perjanjian timbal balik yang berarti bahwa pihak pertama berkewajiban melakukan perbuatan hukum terhadap pihak kedua, begitu juga sebaliknya. Dalam hal asuransi, pihak penanggung mengikatkan diri untuk membayar sejumlah uang kerugian tertentu

² A. Hasymi Ali, *Bidang Usaha Asuransi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm.77

³ A. Djunaedy Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 56.

kepada pihak tertanggung sedangkan pihak tertanggung mengikatkan diri untuk membayar sejumlah premi kepada pihak penanggung.⁴

Pada saat pelaksanaan perjanjian asuransi, keterangan jujur dari pihak tertanggung sangat penting bagi perusahaan asuransi mengingat dari keterangan tersebutlah kemudian dapat dianalisa risiko obyek tanggungan sehingga bayaran premi yang harus dibayar dapat ditentukan. Selain itu keterangan jujur menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi sebelum perjanjian asuransi dibuat secara konkrit dalam bentuk polis.

Prinsip itikad baik sebagai dasar dibentuknya sebuah perjanjian asuransi merupakan hal yang sangat penting. Dalam pengajuan klaimnya, pihak tertanggung maupun penanggung sama-sama harus memiliki itikad baik agar tidak merugikan salah satu pihak. Hal ini diatur didalam Pasal 251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang menjelaskan bahwa persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan prinsip itikad baik.

Tidak ada penjelasan lebih lanjut mengenai itikad baik tersebut. Oleh karena itu, untuk dapat memahami pengertian itikad baik secara jelas harus dilihat penafsiran itikad baik dalam praktiknya. Dikatakan demikian karena pada umumnya sengketa mengenai itikad baik dalam praktiknya hampir selalu diselesaikan di pengadilan. Termasuk ada salah satu yang dialami nasabah Agung Setiawan asuransi yang mengambil produk kesehatan sekaligus investasi asuransi sejahtera mapan Axa Mandiri, berdasarkan wawancara pra penelitian penulis Dayana Selpia Finance advisor axa Mandiri menjelaskan bahwa Ketika mendapat permintaan

⁴ Adrian Hasymi, 1993, *PengantarAsuransi*, EdisiPertama, Rajawali, Jakarta, hlm 48

penutupan polis salah satu produk axa mandiri yakni asuransi sejahtera mapan dari beberapa nasabah, selaku Finance Advisor dirinya telah menjelaskan bahwa konsekuensi penutupan polis sebelum jangka waktu yang disepakati terdapat beberapa potongan dan hal tersebut yang sering menjadi masalah dikarenakan nasabah tidak terima dan minta seluruhananya selama sekian tahun sampai pada penutupan diajukan dikeluarkan semua, dengan alasan Finance Advisor sebelumnya tidak ada menjelaskan konsekuensi yang disampaikan terkait pemotongan. Saat ditawarkan produk tersebut pihak asuransi tidak menyampaikan jika asuransi yang dipilihnya dengan jangka waktu 10 tahun dilakukan klaim atau penutupan polis sebelum masa 10 tahun terdapat pemotongan yang jumlahnya dinilai merugikan, pihak asuransi hanya berfokus pada jaminan produk terkait kesehatan dan juga terdapat investasi, yang mana jika dalam 10 tahun baru dilakukan penutupan polis premi yang dibayarkan akan mendapat persentase tambahan.

Pihak asuransi dengan itikad tidak baik dinilai hanya berupaya untuk menarik nasabah saja untuk memilih produk asuransi tanpa menjelelaskan lebih rinci. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ***“Pelaksanaan Penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang kota Pekanbaru”***.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pelaksanaan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru ?

2. Bagaimana hambatan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari penelitian diatas, penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan penelitian.

- a. Untuk menjelaskan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru.
- b. Untuk menjelaskan hambatan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru.
- c. Untuk menjelaskan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Penelitian diajukan guna melengkapi persyaratan memperoleh gelar sarjana hukum di Universitas Lancang Kuning Pekanbaru;
- b. Penelitian ini dapat berguna sebagai penambah khasanah ilmu khususnya terkait penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru:

- c. Penelitian ini dapat berguna bagi pihak terkait yang berhubungan dengan penelitian dalam mengambil kebijakan;

D. Kerangka Teori

Sebagai landasan untuk membahas permasalahan penelitian maka diperlukan landasan teori. Landasan teori sebagai landasan berfikir yang bersumber dari suatu teori yang sering diperlukan sebagai tuntunan untuk memecahkan berbagai permasalahan dalam sebuah penelitian. Landasan teori merupakan upaya untuk mengidentifikasi teori-teori hukum, konsep-konsep hukum, asas-asas hukum, serta norma-norma hukum.

Untuk mengkaji permasalahan hukum secara mendetail diperlukan beberapa teori yang merupakan rangkaian asumsi, konsep, definisi, untuk mengembangkan, menekankan serta menerangkan suatu gejala sosial secara sistematis. Suatu teori adalah hubungan antara dua fakta atau lebih, atau pengaturan fakta menurut cara-cara tertentu fakta tersebut merupakan suatu yang dapat diamati dan pada umumnya dapat diuji secara empiris, oleh sebab itu dalam bentuknya yang paling sederhana, suatu teori merupakan hubungan antara dua variable atau lebih yang telah diuji kebenarannya.⁵

Teori hukum adalah cabang ilmu hukum yang membahas atau menganalisis tidak sekedar menjelaskan atau menjawab pertanyaan atau permasalahan secara kritis ilmu hukum maupun hukum positif dengan menggunakan interdisipliner. Jadi, tidak hanya menggunakan metode sintesis saja. Dikatakan secara kritis karena pertanyaan-pertanyaan atau permasalahan teori hukum tidak cukup

⁵ Soerjono Soekamto, 2001, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 30.

dijawab secara “otomatis” oleh hukum positif karena memerlukan argumentasi atau penalaran.⁶

1. Teori Itikad Baik Dan Rasional

Menurut Pitlo, terjadi hubungan yang erat antara ajaran iktikad baik dalam pelaksanaan perjanjian dan teori kepercayaan pada saat perjanjian terjadi.²⁴ Iktikad baik (Pasal 1338 ayat 3) dan kepatutan (Pasal 1339) umumnya disebutkan secara senafas, dan H.R dalam putusan tanggal 11 Januari 1924 telah sependapat bahwa apabila hakim setelah menguji dengan kepantasan dari suatu perjanjian tidak dapat dilaksanakan maka berarti perjanjian itu bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan.

Lebih penting lagi Pasal 1338 ayat 3 dan Pasal 1339 sebagai alat pengontrol apakah itikad baik dan kepatutan dipenuhi atau tidak dalam soal “nasihat mengikat” (*binded advises*) yaitu menyerahkan suatu perselisihan yang timbul dari pihak-pihak kepada suatu perwasitan (*Arbitrage*) dan soal putusan pihak (*Partij Beslissing*) yaitu menyerahkan suatu perselisihan yang timbul dari pihakpihak kepada salah satu pihak yang telah dituangkan dalam perjanjian, juga dalam hal adanya “perubahan anggaras dasar” dari suatu badan hukum yaitu apakah karena perubahan itu terdapat pelaksanaan yang patut daripada perjanjian pendirian badan hukum Iktikad baik dan kepatutan dapat pula merubah atau melengkapi Perjanjian. Bahwa perjanjian itu tidak hanya

⁶ Sudikno Mertokusumo, 2012, *Teori hukum (edisi revisi)*, Cahaya atma pustaka, Yogyakarta, hlm 87

ditentukan oleh para pihak dalam perumusan perjanjian tetapi juga ditentukan oleh iktikad baik dan kepatutan, jadi iktikad baik dan kepatutan menentukan isi dari perjanjian itu.⁷ Pasal 251 KUHD menentukan bahwa semua pemberitaan yang salah atau tidak benar atau menyembunyikan keadaan-keadaan yang diketahui oleh si tertanggung, betapapun jujur-nya itu terjadi pada pihaknya yang bersifat sedemikian rupa sehingga perjanjian tidak akan diadakan atau diadakan dengan syarat-syarat yang sama

2. Teori Hukum perjanjian

Teori hukum itu digunakan untuk menentukan, menilai gejala hukum pada dasarnya agar perkembangan hukum itu sesuai dengan dasar hukum positif. Tugas setiap akademisi hukumlah untuk selalu memperbaharui hukum agar sesuai dengan perkembangan masyarakat. Seperti yang dikatakan Bellefroid yaitu dalam bidang ilmu hukum terdapat politik hukum yang memiliki fungsi menyelidiki perubahan-perubahan apakah yang harus diadakan pada hukum yang ada sekarang supaya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tolok ukur asas ini dapat dilihat sejauh mana para pihak mendapatkan perlindungan hukum apabila timbul masalah dalam pelaksanaan perjanjian. Dalam penyelesaiannya masih sering tidak menerapkan asas-asas perikatan yang baik yang diatur dalam hukum perjanjian. dalam pembuatan perjanjian perlu diketahui hal-hal apa saja

⁷ Amirah, Ahmadi Miru, Perlindungan Hukum Rahasia Dagang Dalam Perjanjian Kerjasama, Jurnal Pasca Unhas, hlm. 4

yang harus diperhatikan atau dipenuhi dalam membuat perjanjian dan bagaimana peranan asas-asas hukum perjanjian dalam mewujudkan tujuan perjanjian. Hal ini dapat diwujudkan, antara lain dengan memberikan perlindungan bagi para pihak, terutama pihak yang dirugikan. Peranan asas-asas dalam hukum perjanjian harus ditegakkan untuk mewujudkan keadilan.

Pasal 1313 KUHPdata mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya. Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan dirinya kepada pihak lain.⁸

Menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Maksudnya, kedua pihak tersebut sepakat untuk menentukan peraturan atau kaidah atau hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dilaksanakan. Kesepakatan tersebut adalah untuk menimbulkan akibat hukum, yaitu menimbulkan hak dan kewajiban, sehingga apabila kesepakatan itu dilanggar maka akan ada akibat hukumnya atau sanksi bagi si pelanggar.⁹

⁸ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW)*, (Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2011) hlm. 63.

⁹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta, Liberty, 1986). H. 97-98.

3. Teori Konsensualitas

Kata sepakat dalam suatu perjanjian dapat diperoleh melalui suatu proses penawaran (*offerte*) dan penerimaan (*acceptatie*). Istilah penawaran (*offerte*) merupakan suatu pernyataan kehendak yang mengandung usul untuk mengadakan perjanjian, yang tentunya dalam penawaran tersebut telah terkandung unsur esensialia dari perjanjian yang akan dibuat. Penerimaan (*acceptatie*) sendiri merupakan pernyataan kehendak tanpa syarat untuk menerima penawaran tersebut.

Kata sepakat dapat diberikan secara tegas maupun diam-diam. Secara tegas dapat dilakukan dengan tertulis, lisan maupun dengan suatu tanda tertentu. Cara tertulis dapat dilakukan dengan akta otentik maupun dengan akta di bawah tangan.

Mengenai kapan saat terjadinya kata sepakat, terdapat 4 (empat) teori yang menyoroti hal tersebut, yaitu :

1. Teori Ucapan (*Uitings Theorie*)

Teori ini berpijak kepada salah satu prinsip hukum bahwa suatu kehendak baru memiliki arti apabila kehendak tersebut telah dinyatakan. Menurut teori ini, kata sepakat terjadi pada saat pihak yang menerima penawaran telah menulis surat jawaban yang menyatakan ia menerima surat pernyataan. Kelemahan teori ini yaitu tidak adanya kepastian hukum karena pihak yang memberikan tawaran tidak tahu persis kapan pihak yang menerima tawaran tersebut menyiapkan surat jawaban.

2. Teori Pengiriman (*verzendings Theorie*)

Menurut teori ini, kesepakatan terjadi apabila pihak yang menerima penawaran telah mengirimkan surat jawaban atas penawaran yang diajukan terhadap dirinya. Dikirimkannya surat maka berarti si pengirim kehilangan kekuasaan atas surat, selain itu saat pengiriman dapat ditentukan dengan tepat. Kelemahan teori ini yaitu kadang terjadi perjanjian yang telah lahir di luar pengetahuan orang yang melakukan penawaran tersebut, selain itu akan muncul persoalan jika si penerima menunda-nunda untuk mengirimkan jawaban.

3. Teori Penerimaan (*Ontvangs Theorie*)

Menurut teori ini, terjadi pada saat pihak yang menawarkan menerima langsung surat jawaban dari pihak yang menerima tawaran.

4. Teori Pengetahuan (*Vernemings Theorie*)

Teori ini berpendapat bahwa kesepakatan terjadi pada saat pihak yang melakukan penawaran mengetahui bahwa penawarannya telah diketahui oleh pihak yang menerima penawaran tersebut. Kelemahan teori ini antara lain memungkinkan terlambat lahirnya perjanjian karena menunda-nunda untuk membuka surat penawaran dan sukar untuk mengetahui secara pasti kapan penerima tawaran mengetahui isi surat penawaran.

Untuk mengetahui apa yang dimaksud dengan kesepakatan maka perlu dilihat apa itu perjanjian, dapat dilihat pasal 1313 KUHPdata. Menurut ketentuan pasal ini, perjanjian adalah suatu

perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Sebab Kesepakatan atau kata sepakat merupakan bentukkan atau merupakan unsur dari suatu perjanjian (*Overeenkomst*) yang bertujuan untuk menciptakan suatu keadaan dimana pihak-pihak yang mengadakan suatu perjanjian mencapai suatu kesepakatan atau tercapainya suatu kehendak. Kata sepakat sendiri bertujuan untuk menciptakan suatu keadaan dimana pihak-pihak yang mengadakan suatu perjanjian mencapai suatu kehendak. Menurut Van Dunne, yang diartikan dengan perjanjian, adalah : “suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.”

Menurut Riduan Syahrani bahwa : “Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya mengandung bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persetujuan kemauan atau menyetujui kehendak masing-masing yang dilakukan para pihak dengan tiada paksaan, kekeliruan dan penipuan”. Jadi yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya.

Azas *Consensualitas* mempunyai pengertian yaitu pada dasarnya perjanjian terjadi sejak detik tercapainya kesepakatan, dimana perjanjian tersebut harus memenuhi persyaratan yang ada, yaitu yang tertuang dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Perjanjian seharusnya adanya

kata sepakat secara suka rela dari pihak untuk sahnya suatu perjanjian, sesuai dengan ketentuan Pasal 1321 KUHPdata yang mengatakan bahwa : Tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau tipuan. Dengan demikian jika suatu perjanjian tidak memenuhi syarat-syarat subyektif, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, sedangkan jika suatu perjanjian yang dibuat oleh kedua pihak tidak memenuhi syarat objektif, maka perjanjian itu adalah batal demi hukum.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode hukum sosiologis dengan pendekatan kasus yaitu melakukan penelitian dengan menggambarkan dan menganalisa fakta-fakta yang secara nyata diperoleh atau dilihat pada saat penelitian ini dilakukan di lapangan dengan metode wawancara

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah hukum Kota Pekanbaru, khususnya di kantor cabang Axa Mandiri di Pekanbaru

3. Populasi

a. Populasi

- 1) Nasabah Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru
- 2) Finance Advisor Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru
- 3) Pakar Hukum Asuransi

b. Sample

1) Metode *random* (*random sampling*)

Metode yang digunakan dalam penarikan sample antara lain *Random sampling* yaitu bagian dari individu (sampel) yang dipilih dari kelompok yang lebih besar (populasi). Setiap individu dipilih secara acak dan seluruhnya secara kebetulan, sehingga setiap individu memiliki probabilitas yang sama untuk dipilih pada setiap tahap selama proses pengambilan sampel.¹⁰ Populasi nasabah asuransi berjumlah 10 sampel diambil 10, populasi Fiananca Advisor axa Mandiri berjumlah 2 sampel diambil 2, populasi masyarakat umum 10 sampel yang diambil 10.

Adapun sample sebagai berikut :

Tabel I.1

Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase (%)
1	Nasabah Asuransi Axa Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	10	2	30
2	Finance Advisor axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru	10	2	20
3	Finance Advisor axa Mandiri cabang Kota Pakar Hukum Asuransi	1	1	100

¹⁰ https://en.wikipedia.org/wiki/Simple_random_sample, diakses pada tanggal 04 Agustus 2023 pukul 10.50

4. Sumber Data

Sumber data yang diambil dari penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data yang ada di lapangan, sumber data primer peneliti diperoleh dengan cara mewawancarai dilapangan secara langsung.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan yang bersifat mendukung data primer, sumber data sekunder diperoleh dengan mempelajari, memahami buku-buku, artikel, jurnal ilmiah, literatur yang ada hubungannya dengan judul penelitian, dan tulisan para pakar atau cendekiawan yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Penelitian menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui observasi dan wawancara langsung kepada para informan.

5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara, observasi dan kajian kepustakaan. Teknik penelitian ini adalah:

b. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti seperti nasabah dan Finance advisor axa mandiri.

c. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara terstruktur secara mendalam terkait dengan permasalahan

d. Kajian Pustaka

Data yang diperoleh bersumber dari buku jurnal dan salinan peraturan terkait lainnya.

6. Analisis data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja. Jadi dalam analisis data bertujuan untuk mengorganisasikan data-data yang telah diperoleh. Setelah data dari lapangan terkumpul, maka penulis akan mengelola dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat di kelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan Axa Mandiri cabang Kota pekanbaru belum berjalan sebagaimana mestinya, hal ini dapat dilihat dari perselisihan yang muncul antara nasabah dengan pihak asuransi yang mana saat melakukan klaim terkait penutupan polis nasabah merasa jumlah klaim yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan dan tidak pernah ada pemberitahuan terkait adanya pemotongan jika penutupan polis dilakukan sebelum jangka waktu.
2. Hambatan dalam Penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan Axa Mandiri cabang Kota pekanbaru muncul dari factor internal yaitu adanya perbuatan FA (Finance Advisor) yang dengan itikad buruk menyampaikan point terkait polis secara tidak menyeluruh dan hanya yang menguntungkan nasabah saja sehingga terjadi kesalahan dalam pemahaman. Faktor eksternal yaitu nasabah yang tidak membaca polis asuransi secara menyeluruh
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan Axa Mandiri cabang Kota pekanbaru dari factor internal yaitu pihak axa menjatuhkan sanksi kepada FA baik secara ringan berupa teguran

maupun berat berupa pemecatan. Dari faktor eksternal dengan membaca serta memahami polis asuransi secara menyeluruh.

B. Saran

1. Seharusnya terhadap setiap pekerjaan FA dilakukan konfirmasi ulang kepada nasabah dan penyampaian point secara keseluruhan terkait polis asuransi
2. Adanya pemberian kompensasi dari pihak internal terhadap eksternal terkait permasalahan tersebut untuk meningkatkan kepercayaan nasabah
3. Nasabah harus lebih jeli dan teliti dalam memahami produk serta membaca setia tulisan kecil yang terdapat dalam polis asuransi , dan pihak asuransi untuk kedepannya membuat format perjanjian dengan tulisan yang lebih jelas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- A. Junaedy Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010
- A. Hasymi Ali, *Bidang Usaha Asuransi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002
- A. Djunaedy Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010
- Adrian Hasymi, *Pengantar Asuransi*, Edisi Pertama, Rajawali, Jakarta, 1993
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum perjanjian asas proporsionalitas dalam kontrak komersial*, Laksbang Mediatama, Yogyakarta, 2008
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*, Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2011
- Annual Report AXA Mandiri Financial Services tahun 2015
- J. Satrio, *Hukum Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Buku II, Citra Aditya Bakti, 2011
- Darmawati, *Determinasi Registrasi Penduduk di Kota Pekanbaru, Teroka Riau*, Vol.VIII, No. 2, 2008
- Badan Pusat Statistik, *Pekanbaru Dalam Angka*, 2014
- Suwardi, *Pemetaan Adat Masyarakat Melayu Riau Kabupaten/Kota Se-Provinsi Riau*, (Pekanbaru:Lembaga Adat Melayu Riau).
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, 1986
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013
- Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, 1992
- Neni Sri Imaniyati, *Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sengketa klaim asuransi*, Jurnal Hukum Bisnis, vol 30 NO 1, 2011, ISSN : 0852/4912

Julius Latumaerissa, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta, 2011

Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain (Edisi Kedua)*, Salemba Empat, Jakarta, 2006

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2005

Suswinarno, *Mengantisipasi Risiko Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*, Visimedia, Jakarta, 2013

Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: PT. Grafindo Media Pratama, 2010

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media Group, Jakarta, 2016

B. Jurnal

Amirah, Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum Rahasia Dagang Dalam Perjanjian Kerjasama*, Jurnal Pasca.

Hartana, Hartana. "Hukum Perjanjian (Dalam Perspektif Perjanjian Karya Pengusahaan Pertambangan Batubara)." *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)* 2.2 2016.

Muayyad, Ubaidullah. "Asas-Asas Perjanjian Dalam Hukum Perjanjian Islam." *'Anil Islam: Jurnal Kebudayaan dan Ilmu Keislaman*, 2015

Raymond Wacks, *Jurisprudence*, London: Blackstone's Press Limited, 1995

C. Undang-undang

Indonesia, Undang -Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5618). Pasal 1 ayat (1).

Pasal 1851 KUHPdata menyatakan perdamaian adalah suatu perjanjian dengan mana kedua belah pihak, dengan menyerahkan, menjanjikan, atau menahan suatu barang mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung ataupun mencegah timbulnya suatu perkara. Perjanjian ini tidaklah sah melainkan jika dibuat secara tertulis.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Indonesia, *Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, UU No. 30 Tahun 1999, LN No. 138 Tahun 1999, TLN No. 3872, Pasal 1 ayat (1).

Undang-Undang Nomor 02 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

D. Wawancara

Wawancara dengan Zainudin, FA Axa Mandiri Cabang Pekanbaru

Wawancara dengan Dayana Selpia FA Axa Mandiri cabang Pekanbaru

Wawancara dengan Nasabah Agung Setiawan

Wawancara dengan Nasabah Budi Wijaya

E. Internet

https://en.wikipedia.org/wiki/Simple_random_sample, diakses pada tanggal 04 Agustus 2023 pukul 10.50